

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari pembahasan dan analisis di atas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Brutus Chiken Oesapa Kupang, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brutus Chiken Oesapa Kupang.
2. Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brutus Chiken Oesapa Kupang.

#### **5.2 Implikasi Teoritis**

Ada beberapa temuan yang mendukung secara empiric penelitian yang dilakukan oleh teori-teori yang disampaikan pada Bab II adalah sebagai berikut:

Menurut Tjiptono (2018:280) menjelaskan bahwa bahwa kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan suatu usaha. Pendapat ini sejalan dengan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brutus Chiken Oesapa Kupang.

Menurut Lupiyoadi (2013:47) harga merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan juga merupakan faktor penting dalam penjualan. Pendapat ini sejalan dengan dengan hasil penelitian ini yang

menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brutus Chiken Oesapa Kupang.

### **5.3 Implikasi Terapan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, adapun saran yang diajukan sebagai berikut:

1. Pada variabel kualitas pelayanan, pernyataan kecepatan karyawan merespon pelanggan yang datang di Rumah Makan Brutus Chiken Oesapa Kupang paling rendah sehingga disarankan untuk terus meningkatkan lagi kualitas pelayanan dengan cara menambah jumlah karyawan yang ada agar para konsumen tidak menunggu lama. Karyawan yang melayaninpara pelanggan juga harus lebih rama agar kepuasan yang didapat oleh pelanggan lebih meningkat
2. Pada variabel harga, pernyataan harga produk dirumah Makan Brutus Chiken yang rendah membuat konsumen ingin berbelanja kembali sehingga disarankan untuk memperhatikan harga agar dapat terjangkau. Harga yang diberikan juga harus sesuai dengan apa yang didapatkan oleh para pelanggan. Dengan cara ini kepuasan pelanggan akan semakin meningkat dan loyal terhadap produk makanan yang disajikan
3. Bagi para peneliti selanjutnya yang akan mengkaji lebih dalam menambah variabel mengenai tentnag penelitian yang sama diharapkan agar hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu upaya informasi yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya